

Onderhoudsbestek

Europese aanbesteding

Volgens de openbare procedure

22.523-DBV/GES



Onderhoud werktuigkundige installaties

t.b.v.

Gemeente Den Haag

2023-2026

incl. optie jaren

12 september 2022
22.523 DBV/GES

Dit onderhoudsbestek is opgesteld in opdracht van

Gemeente Den Haag

Postbus 12640

2500 DN DEN HAAG

Contactpersoon bij de opdrachtgever

E. Weersink (Inkoop)

Documentkenmerk

22.523 DBV/GES

Datum

12 september 2022

Opgesteld d.d.: _____

Paraaf: _____

Gezien d.d.: _____

Paraaf: _____

Inhoudsopgave:

1	Inleiding	5
1.1	Omvang.....	6
1.2	Eigendomspanden	6
1.3	Huurpanden.....	6
2	Voor het werk geldende voorwaarden.....	7
2.1	Van toepassing zijnde voorwaarden.....	7
2.2	Van toepassing zijnde normen, voorschriften, wettelijke bepalingen	7
2.3	Van toepassing zijnde huisregels	7
2.4	Volgorde van toepasselijkheid	7
3	Omschrijving van de werkzaamheden.....	8
3.1	Algemene eisen	8
3.2	Conditiebepaling	8
3.3	Preventief onderhoud	9
3.3.1	Verbetervoorstellen	9
3.3.2	Controlerondes	10
3.3.3	Warmte Koude Opslag (WKO-installaties)	10
3.4	Uitvoering wettelijke verplichtingen.....	10
3.4.1	Certificering sprinklerinstallaties	11
3.4.2	Testen sprinklerinstallatie	11
3.4.3	Jaarlijkse test noodstroomvoorziening (NSA).....	11
3.5	Correctief onderhoud	11
3.5.1	Klacht.....	15
3.5.2	Melding	15
3.5.3	Storing.....	15
3.5.4	Calamiteit/incident	16
3.6	Meerjaren Onderhoudsplan (MJOP)	17
3.7	Jaarlijks Onderhoudsplan (JOP).....	17
3.8	Bijkomend werk/ projecten (€ 2.500 - €50.000)	17
3.8.1	Mutaties.....	18
3.8.2	Duur van projecten	18
3.8.3	Projecten met raming > € 50.000,00.....	19
3.8.4	Coördinatieovereenkomst.....	19
3.9	Regiewerkzaamheden overige panden	19
3.10	Incomplete elementenlijst.	19
4	Aanvullende bepalingen	20
4.1	Toegang	20
4.2	Faciliteiten	20
4.3	Materialen	20
4.4	Energieverbruik en CO2	20
4.5	Garantie.....	21
4.6	Milieu.....	21

4.7	Wijzigingen.....	21
4.8	Implementatieperiode	21
4.9	Verplichte onderhoudspartijen	22
5	Taken en verantwoordelijkheden.....	22
5.1	Opdrachtnemer.....	22
5.2	Onderaannemer	23
5.3	Gemeente Den Haag	24
6	Personeel van opdrachtnemer en organisatie.....	24
6.1	Opleidingsniveau	24
6.2	Attitude	24
6.3	Bezetting	25
6.4	Objectkennis	26
6.5	Personeel van opdrachtnemer	26
6.6	Coördinatie, regie en diensten.....	27
7	Veiligheid.....	28
7.1	Veiligheidsmiddelen	29
7.2	Bijzondere vergunningen	29
7.3	Legionella	30
7.4	Elektrische installaties	30
7.5	Veiligheidsaudits.....	30
8	Communicatie, informatie en rapportage	31
8.1	Communicatie	31
8.2	Informatie	33
8.3	Rapportage.....	33
9	Financiën	35
9.1	Mutaties in het installatiebestand.....	35
9.1.1	Onderhoudsvolume	35
9.1.2	Mutaties.....	35
9.1.3	Minderwerk onderhoud	35
10	Duurzaamheid, efficiency en innovatie	36
11	Social return	36
12	Prestatiebeoordeling	36
12.1	Prestatie-indicatoren	36
12.2	Prestatiebeoordeling.....	37
12.3	Berekening en details opdrachtnemerstoets	37
13	Lijst bijlagen:.....	38

1 Inleiding

Dit bestek omschrijft de doelstellingen, de projectorganisatie, de eisen aan de prestaties van de opdrachtnemer en de controle daarop en de randvoorwaarden, verbonden aan de aanbesteding 22.523 DBV/GES, Onderhoud aan werktuigkundige installaties van de gemeente Den Haag.

Door de opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden omvatten o.a.:

- het verrichten van preventief en correctief onderhoud (waaronder het verrichten van technische werkzaamheden);
- het verrichten van planmatig en projectmatige werkzaamheden;
- het geven van advies en het verstrekken van rapportages met betrekking tot de werkzaamheden zoals omschreven in dit bestek.

Het werk moet zodanig worden uitgevoerd dat:

- voldaan wordt aan de vigerende wet- en regelgeving;
- veilig gebruik en de bedrijfszekerheid zijn gewaarborgd;
- functionele eigenschappen en eisen zoals o.a. vastgelegd in de revisiebescheiden zijn gewaarborgd;
- storingen en achteruitgang in kwaliteit worden voorkomen (met inachtneming van de normale veroudering);
- gebruikers een minimum aan overlast ondervinden, acceptabele grenzen ter vaststelling door opdrachtgever.

Tevens verwacht de opdrachtgever in deze overeenkomst van de opdrachtnemer verbetervoorstellen bij uitbreidingen en vervangingen tot:

- het optimaliseren van het (thermisch) comfort zonder verstoring van het bedrijfsproces;
- het laten verminderen van het energieverbruik;
- het laten verminderen van onderhoudskosten;
- optimalisering van installaties en instellingen;
- optimaliseren functioneren WKO-installatie.

Zie hfdst.10.0 Duurzaam, efficiëntie en innovatie en hfdst.12.0 Prestatie beoordeling.

De gemeente Den Haag heeft daarmee de volgende doelstellingen voor ogen:

- kwalitatief goede installaties met weinig storingen en een hoge mate van tevredenheid van de gebruikers.
Door middel van onderzoek (eenmaal per jaar) geïnitieerd door DBV/GES (Dienst Bedrijfsvoering, afdeling Gebouw Services) wordt dit beoordeeld en het resultaat wordt gedeeld met de opdrachtnemer;
- vanzelfsprekend volledig voldoen aan de huidige bestaande wet- en regelgeving en normering;
- één contractbeheerder namens opdrachtnemer (Single point of contact);
- één technisch beheerder namens opdrachtnemer dagelijks aanspreekbaar voor voortgang onderhoudsactiviteiten, meldingen, klachten, storingen en calamiteiten/incidenten;
- 24/7 bereikbare servicedesk hoofdaannemer voor doormelden meldingen, klachten, storingen en GBS- meldingen;

- goede onderbouwing en budgettering ten behoeve van de Meerjaren Onderhoudsplanung en vervangingsinvesteringsplannen;
- toegang tot kennis en innovatie vanuit de markt welke de opdrachtnemer zal inzetten bij verbetervoorstellen.
- efficiënte samenwerking met soepele administratieve procedures;
- optimaal gebruik maken van het digitale managementinformatiesysteem Planon (melden van storingen en volgen van status, rapportages) van opdrachtgever;
- bijdrage aan de duurzaamheidsdoelstellingen van de gemeente Den Haag.

1.1 Omvang

De omvang van het totale werk is onderverdeeld in eigendoms- en huurpanden (Zie bestek bijlage 1 pandenlijst).

De te onderhouden installaties omvatten, op hoofdlijnen, de volgende elementgroepen volgens de NL-SfB)

51	Warmte-opwekking
52	Afvoeren
53	Water
54	Gassen
55	Koude-opwekking
56	Warmtedistributie
57	Luchtbehandeling
58	Regeling klimaat en sanitair
59	Mechanische installaties
65	Beveiliging (werktuigkundig)
67	Gebouwbeheersystemen
90	Terrein

In bestek bijlage 1 Pandenlijst wordt een overzicht gegeven van de verschillende panden.

In bestek bijlage 2 Panden en elementen worden de werktuigkundige elementen per pand benoemd welke voor de prijsvorming van het contract zijn opgenomen.

1.2 Eigendomspanden

De werkzaamheden aan de technische installaties van de eigendomspanden zijn van groot belang voor de bedrijfsvoering van de gemeente Den Haag. De voorzieningen dienen dan ook met zorg en prioriteit behandeld en beheerd te worden.

1.3 Huurpanden

De werkzaamheden voor de huurpanden betreffen alleen werkzaamheden aan installaties welke vallen onder het gebruikersdeel en vallen onder de verantwoordelijkheid van de huurder. Voor niet alle huurpanden zijn gespecificeerde elementenlijsten beschikbaar. In bestek bijlage 2 Panden en elementen zijn voor deze panden een standaard te onderhouden lijst van elementen opgenomen.

Indien bij de nulmeting tijdens de implementatieperiode in het 1^{ste} kwartaal 2023, blijkt dat de aanwezige installaties afwijken dan dient dit te worden aangegeven.

2 Voor het werk geldende voorwaarden

2.1 Van toepassing zijnde voorwaarden

UAV:

Van toepassing zijn, voor zover daarvan niet uitdrukkelijk is afgeweken in het bestek, de Uniforme Administratieve Voorwaarden voor de uitvoering van werken en van technische installatiewerken 2012 (UAV 2012), vastgesteld bij beschikking van 19 januari 2012 nr. 2011-2000541953 van de Ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Economische Zaken, Landbouw en Innovatie.

2.2 Van toepassing zijnde normen, voorschriften, wettelijke bepalingen

Van toepassing zijn de NEN-normen zoals aangestuurd vanuit het bouwbesluit. Mede van toepassing zijn de NEN3140:2011 "Bedrijfsvoering van elektrische installaties - Laagspanning"

NEN 2767-inspecties

Van toepassing is NEN 2767. Dit handboek is te vinden op: WWW.NEN.nl

De uitvoering van de werkzaamheden dienen te voldoen aan de relevante Nederlandse (ARBO) wet- en regelgevingen, ARBO-besluit, ARBO-regelingen en ARBO-beleidsregelingen. De adviezen, geadviseerde oplossingen, dienen te voldoen aan de relevante EEG richtlijnen en de relevante Nederlandse normeringen (bijv. NEN en NEN-EN).

De voorschriften en bepalingen, voor zover deze op de werken van toepassing zijn, van Rijks-, provinciale en gemeentelijke instellingen en diensten en van andere publiekrechtelijke lichamen, zoals onder meer:

- gemeentelijk Bouwtoezicht;
- de brandweer;
- de nutsbedrijven;
- Inspectie Milieuwet;
- de Inspectie Volksgezondheid en Milieuhygiëne.

2.3 Van toepassing zijnde huisregels

Voor de werkzaamheden gelden de algemene bepalingen, voorwaarden en regels van het stadhuis en bibliotheekcomplex te Den Haag:

- Bestek bijlage 5a Zo doen wij dat bij het DBV;
- Bestek bijlage 5b Huisregels voor het stadhuis- en bibliotheekcomplex te Den Haag.

2.4 Volgorde van toepasselijkheid

In aanvulling/afwijking op paragraaf 2 lid 4 UAV 2012 geldt:

Indien er sprake is van tegenstrijdigheden tussen documenten in de zin van een lichtere eis ten opzichte van een zwaardere eis geldt de zwaardere eis tenzij de zwaardere expliciet is komen te vervallen in de Nota van Inlichtingen.

3 Omschrijving van de werkzaamheden

3.1 Algemene eisen

De werkzaamheden omvatten al het preventieve onderhoud en het correctieve onderhoud op basis van meldingen (incl. onderzoek), klachten (incl. diagnose) en storingen van en aan werktuigkundige installaties inclusief de levering van de benodigde materialen.

Het onderhoud moet zodanig worden uitgevoerd, dat:

- voldaan wordt aan de vigerende wet- en regelgeving;
- veilig gebruik, bedrijfszekerheid en de elektrotechnische veiligheid geborgd zijn;
- voldaan wordt aan de inspanningsverplichting preventief onderhoud zoals omschreven in bestek bijlage 3 Werkbeschrijving preventief onderhoud;
- jaarlijkse conditie inspectie conform de NEN2767, m.u.v. de huurpanden;
- functionele eigenschappen en eisen zijn vastgelegd in de revisiebescheiden;
- onderhoudshandelingen zoals omschreven in de onderhoud- en bedieningsvoorschriften van de fabrikant c.q. opdrachtnemer, incl. de adviezen, worden uitgevoerd (het hebben en/of verkrijgen van de benodigde onderhouds- en bedieningsvoorschriften is een verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer);
- storingen, (dreigend) functioneel falen moet worden voorkomen;
- gebruikers en bezoekers van het gebouw of terrein een minimum aan overlast ondervinden;
- wordt voldaan aan het door de opdrachtnemer op te stellen, in te dienen en geaccepteerde V&G-plan, zodat de veiligheid en gezondheid van de opdrachtnemer, gebruikers en bezoekers van het gebouw (of terrein) gewaarborgd is.

3.2 Conditiebepaling

Jaarlijks wordt door de aannemer een inspectie conform NEN2767 uitgevoerd aan de panden uit de Pandenlijst, m.u.v. de huurpanden, om de onderhoudsstaat van de installatie inzichtelijk te houden en indien nodig het MJOP aan te passen. De opdrachtnemer dient jaarlijks in het 3^e kwartaal de condities van alle elementen genoemd in bestek bijlage 2 bepaald te hebben. Uitgaande van maximaal conditie 3 conform de NEN2767. De rapportage geschiedt conform het aangeleverde format, bestek bijlage 6 Format NEN 2767 rapportage. Elementen die tijdens de conditiebepaling blijken te ontbreken op de lijst en wel van toepassing zijn, dienen door de opdrachtnemer te worden toegevoegd en hiervan de opdrachtgever in kennis te stellen. De gemeente Den Haag behoudt zich het recht voor deze lijst door een onafhankelijke derde te laten toetsen. De jaarlijkse statusbepaling in het 3^e kwartaal is bedoeld:

- om eventuele geconstateerde afwijkingen van het gewenste conditieniveau zichtbaar te maken;
- als statusbepaling van het onderhoud op het moment van inspectie;
- om de status te bepalen van de tekeningen (elektronische informatie), documentatie, certificaten, handleidingen, logboeken en wettelijke verplichtingen;
- om de gewenste/ noodzakelijke investeringen zo volledig mogelijk gedocumenteerd in beeld te brengen.

Geconstateerde onderhoudsgebreken zijn onderwerp van gesprek tussen de gemeente Den Haag en opdrachtnemer (eventuele voorgeschreven onderaannemer(s)). Eventuele voortkomende kosten hieruit zullen niet ten laste komen van opdrachtnemer tenzij de opdrachtnemer in gebreke is gebleven.

3.3 Preventief onderhoud

Onder preventief onderhoud wordt verstaan, het uitvoeren van (repeterend) onderhoud met als doel instandhouding van de installatie en het voorkomen van storingen. Het preventief onderhoud dient minimaal te borgen dat aan de algemene eisen uit hfdst. 3.1 wordt voldaan. Tevens dient in het kader van het preventief onderhoud de minimale inspanningsverplichting te worden uitgevoerd zoals omschreven in bestek bijlage 3 Werkbeschrijving preventief onderhoud. Inbegrepen is het geheel van werkzaamheden en leveranties die nodig zijn voor het onderhouden van alle elementen zoals vermeld op de elementenlijst (bestek bijlage 2 Panden en elementen). In deze werkzaamheden en leveranties zijn alle uit de onderhoudsvoorschriften (fabrikant/opdrachtnemer) te herleiden periodieke vervangingen, indien van toepassing, inbegrepen en verplichtingen zoals omschreven in bestek bijlage 3 Werkbeschrijving preventief onderhoud .

Met daarbij gebruikmakend van voorgeschreven materialen en onderdelen of minimaal van dezelfde kwaliteit, waaronder o.a.:

- V-snaren;
- smeer- en reinigingsmiddelen;
- bouten, moeren, pakkingen;
- signaallampjes, zekeringen, etc.;
- conserveringsmateriaal, verf, etc.;
- luchtfilters t.b.v. de luchtbehandelingsinstallaties (zie bestek bijlage 3 Werkbeschrijving preventief onderhoud voor type en vervangingsfrequentie);
- stoomtanks, stoomcilinders t.b.v. de stoombevochtigers.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct afvoeren van gebruikte materialen en middelen. Indien niet nader omschreven, past de opdrachtnemer materialen van origineel fabricaat, type en uitvoering toe. Indien dit niet mogelijk is past de opdrachtnemer materialen van een gelijkwaardige kwaliteit toe, een en ander in overleg en met schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever. Indien tijdens de uitvoering van het preventief onderhoud of inspecties door de opdrachtnemer een storing wordt geconstateerd en deze niet direct kan worden opgelost dan dient hiervan een storingsmelding te worden gemaakt. De storing wordt volgens de standaard methodiek zoals omschreven in het bestek behandeld, zie hfdst. 3.5.3.

3.3.1 Verbetervoorstellen

In deze overeenkomst is de opdrachtnemer verplicht om per contractjaar minimaal 1 verbetervoorstel (naast het verplichte item(b)), in te dienen op een van de onderstaande onderwerpen:

- a. het optimaliseren van thermisch comfort zonder verstoring van het bedrijfsproces;
- b. het laten verminderen van energiegebruik (verplicht);
- c. door de optimale inregeling van installaties de CO₂-uitstoot terug te dringen;
- d. efficiencyverbeteringen onderhoud en beheer.

Zie hfdst.10.0 Duurzaam, efficiëntie en innovatie en hfdst.12.0 Prestatie beoordeling.

3.3.2 Controlerondes

De opdrachtnemer dient rekening te houden met het lopen van controlerondes door de panden zoals opgenomen in Tabel 1. Tijdens deze controlerondes worden de technische ruimtes en installaties gecontroleerd op vervuiling en eventuele lekkage dan wel technische onvolkomenheden die kunnen leiden tot ongewenste (ver)storingen. Eventuele geconstateerde tekortkomingen, klachten, meldingen of storingen dienen per e-mail gemeld te worden aan het serviceplein. Het serviceplein voert deze in het FMIS Planon Systeem in voor verdere behandeling. Tijdens het 2-wekelijkse operationeel overleg wordt schriftelijke verslaglegging gedaan van de geconstateerde punten en genomen acties. De kosten voor deze controlerondes maken onderdeel uit van de overeenkomst.

De frequentie van de controlerondes:

Locatie	Interval	Rapportage in
Spui (incl. Bibliotheek)	Om de 2 weken	Operationeel overleg
Leyweg	1 maal per maand	Operationeel overleg

Tabel 1

In de technische ruimtes dienen logboeken met controlelijsten aanwezig te zijn die tijdens de rondgang door de servicemonteur (voldoende deskundig onderlegd, zie hfdst. 6.1) worden afgetekend met datum en naam.

3.3.3 Warmte Koude Opslag (WKO-installaties)

Van de opdrachtnemer wordt een actieve inzet vereist als het gaat om operationeel beheer en maximale benutting van de WKO-installaties van de gemeente Den Haag die zijn opgenomen in bestek bijlage 1. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij hiervoor een gespecialiseerd opgeleid persoon inzet met een ruime ervaring in beheer van WKO-installaties. Verwezen wordt naar het document “Beheer Warmte Koude Opslag” uitgebracht door Agentschap NL en ministerie van Economische Zaken.

<http://www.rvo.nl/sites/default/files/Factsheet-Warmte%20Koude%20Opslag.pdf>

De actieve inzet betreft:

- de vereiste wettelijke monitoring;
- voorraadbeheer (rendement Warmte Koude Opslag);
- monitoring op rendement en energiebalans;
- bewaking van het regulier onderhoud aan de bronnen.

(Zie bestek bijlage 3 Werkomschrijving preventief onderhoud).

De kosten voor het beheer, wettelijke rapportage, rapportage en onderhoud dienen door de opdrachtnemer in de aanbidding te zijn meegenomen. Viermaal per jaar vindt er een WKO overleg plaats tussen de opdrachtnemer en de beheerder van de gemeente Den Haag.(hfdst. 8.1 communicatie)

3.4 Uitvoering wettelijke verplichtingen

Opdrachtnemer voert voor Opdrachtgever alle met betrekking tot onderhavige bestek de geldende wettelijke verplichtingen en keuringen uit met inbegrip van assistentie en inschakeling van keurende c.q. certificerende instanties. De NEN 3140 inspectie maakt **geen** onderdeel uit van het werk.

3.4.1 Certificering sprinklerinstallaties

Gezien de complexiteit van de Locatie Stadhuis Spui dient opdrachtnemer de sprinklerinstallatie 2 maal per jaar i.p.v. 1-maal per jaar middels een vervolgininspectie door een daarvoor erkende instantie te laten inspecteren en verlenging van het certificaat te verkrijgen. Voor de overige locaties waar de sprinklerinstallatie aanwezig is wordt de certificering 1-maal per jaar d.m.v. een vervolgininspectie uitgevoerd om verlenging van het certificaat te verkrijgen. De kosten voor verlenging van het sprinklercertificaat en daarmee samenhangende begeleidings-, rapportage- en certificeringskosten dienen door de opdrachtnemer in de aanbidding te zijn meegenomen.

3.4.2 Testen sprinklerinstallatie

De opdrachtnemer dient om de 14 dagen door een erkend installateur conform de NEN 1073:2010 een beproeving conform huidige regelgeving en volgens bestek bijlage 3 Werkomschrijving preventief onderhoud uit te laten voeren op de locaties waar een sprinklerinstallatie aanwezig is en in het logboek op te laten nemen. De kosten voor de beproeving en rapportage dienen door de opdrachtnemer in de aanbidding te zijn meegenomen.

3.4.3 Jaarlijkse test noodstroomvoorziening (NSA)

Voor de Locatie Stadhuis Spui en de Leyweg wordt éénmaal per jaar in één weekend een test uitgevoerd met de NSA. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij tijdens deze test ondersteuning verleent bij het uit- en inschakelen van de werktuigkundige installaties en regelsystemen. De kosten voor deze ondersteuning zijn niet inbegrepen in de aanneemsom.

3.5 Correctief onderhoud

Correctief onderhoud is het uitvoeren van onderhoud nadat een melding, storing of klacht is ontstaan met het doel deze melding, storing of klacht op te heffen en af te melden en herhaling van de melding, storing of klacht te voorkomen, door afdoende onderzoek te verrichten en de functie van de installatie te corrigeren, verbeteren, te herstellen dan wel te repareren.

De opdrachtnemer is verplicht alle meldingen, storingen of klachten die hij zelf constateert of door of namens de gemeente Den Haag ter kennis van de opdrachtnemer zijn gebracht, in behandeling te nemen en de oorzaak op te heffen. Defecten zullen worden gerepareerd. Indien daarvoor vervanging van onderdelen of installatiecomponenten nodig zijn zal opdrachtnemer deze leveren. De kosten per melding, storing of klacht, tot een bedrag van € 500,00 zijn in de aanneemsom inbegrepen. Kosten van een storing met een kostencalculatie boven € 500,00 komen na aftrek van het eigen risico voor verrekening in aanmerking. De communicatie en toestemming tot verrekening zijn in onderstaand Tabel 2 opgenomen.

Meldingen, Storingen of klachten	Correctief onderhoud Eigen risico €500.- opdrachtnemer	Informerende beheerder DBV/GES Rapporteren in OIB en per e-mail (standaard tekst Planon)	Facturatie Op basis van Regie
< € 500,-	Van toepassing	Rapporteren in OIB en per e-mail (standaard tekst Planon)	n.v.t.

< €1.000,-	Van toepassing	Rapporteren in OIB en per e-mail (standaard tekst Planon) Geen toestemming vooraf noodzakelijk. Middels een e-mail informeren uiterlijk de dag volgend op de storing afhandeling (SMART).	Op basis van regie Middels een in te dienen pro-formafactuur met zichtbaar de aftrek eigen risico. Binnen 2 weken wordt de overschrijding verder afgehandeld in het operationeel overleg middels aftekenen van pro-formafactuur/fin. overzicht.
			Pro-formafactuur/fin. overzicht indien de beheerder DBV/GES hiermee akkoord is
< €2.500,-	Van toepassing	Opdracht d.m.v. inkooporder. Bevestiging van de afspraken middels een prijsopgave of per e-mail uiterlijk de dag volgend op de storingsafhandeling (SMART).	Binnen 2 weken na gereedkomen werkzaamheden wordt het afgehandeld in het operationeel overleg middels aftekenen van pro-forma factuur/fin. overzicht.
> €2.500,- < €50.000 <i>(valt onder de raamovereenkomst)</i>	n.v.t.	1 op 1 vervangingen Conform contract: • offerte <14 dgn. Klantverzoek: • Inventariseren • Beoordelen haalbaarheid • Locatie bezoek • Mogelijke andere disciplines bepalen en aanvragen • Bestek opmaken	Na gereedkomen werkzaamheden

Tabel 2

In de kosten eigen risico zijn arbeidsuren en/of materiaal meegenomen en kunnen niet gefactureerd worden (tenzij dit nadrukkelijk is besproken met de beheerder en schriftelijk bevestigd is middels een e-mail). De kosten van storingen komen volledig voor verrekening in aanmerking indien deze het gevolg zijn van:

- 1) verkeerd gebruik, niet veroorzaakt door de opdrachtnemer;
- 2) overmacht door natuurinvloeden (boven windkracht 10 (KNMI));
- 3) schade en molest, niet door de opdrachtnemer veroorzaakt;

Ter indicatie is in onderstaande Tabel 2a aangegeven het aantal meldingen, klachten of storingen per pand welke in het 2e kwartaal 2022 zijn geregistreerd. Aan dit overzicht kunnen geen rechten worden ontleend.

Adres	Aantal meldingen, storingen en/of
	Q2 2022
GDH - Bentelostraat 51	4
Brigantijnlaan 303	1
GDH - Campanulastraat 19-23	1
GDH - Carpentierstraat	2
Denneweg 62	nvt
GDH - De Werf 11P	6
GDH - Elviraland 5C	0
GDH - Fahrenheitstr 190	3
Fruitweg 17	nvt
GDH - Grote Halstraat 1	0
GDH - Hanenburglaan 339/373/375	0
GDH - Herman Costerstraat 524	3
GDH - Kalvermarkt 39 (Stadhuis)	0
GDH - Kalvermarkt 53	7
GDH - Kalvermarkt 9 (Winkel)	0
GDH - Kleine Keizer 3-9	0
GDH - Korte Lombardstraat 3-11	2
GDH - Laan van Hoornwijck 146-152	1
GDH - Laan van Waalhaven 49	0
GDH - Laan van Wateringseveld 392	3
GDH - Leyweg 811-813	14
GDH - Leyweg 631	1
GDH - Loudonstraat 95	6
Mercuriusweg 4	0
GDH - Paviljoensgracht 1-3	0
Paviljoensgracht 131	1
GDH - Prins Hendrikstraat 39	3
GDH - Scheveningseweg 303+333	4
GDH - Slachthuisplein 25 Galeria	5
GDH - Spui 68-70	64
GDH - Thijssestraat 47	0
GDH - Thijssestraat 49	0
GDH - Trekvlietplein 1	0
GDH - Trekvlietplein 19	2
GDH - Trekvlietplein 29	4
GDH - Trekvlietplein 3	1
GDH - Trekvlietplein 49-51	0
GDH - Trekvlietplein 53	0
GDH - Turfmarkt 2	0
GDH - Vaillantlaan 104B	1
GDH - Vissershavenstraat 2-4	5
GDH - Weimarstraat 353	0
GDH - Willem Lodewijklaan 16	2
Zilverstraat 30	0
GDH - Zilverstraat 95	7

Gem. Den Haag - Emmy Belinfantedreef 7	0
Gem. Den Haag - Fahrenheitstr 707	0
Gem. Den Haag - Hobbemaplein 30	0
Gem. Den Haag - Koningstraat 439	0
Gem. Den Haag - L.v Wateringseveld 468	0
Gem. Den Haag - Linnaeusstraat 2	0
Gem. Den Haag - Loosduinse Hfd. str. 555	0
Gem. Den Haag - Rossinilaan 141	0
Gem. Den Haag - Schrabber 8	0
Gem. Den Haag - Theresiastraat 195	0

Tabel 2a

Klacht-, melding-, Storingsafhandeling en calamiteit

Alle klachten, meldingen en storingsen betreffende de installaties genoemd in dit bestek, die door DBV/GES aan opdrachtnemer worden gemeld, zullen door opdrachtnemer worden opgeheven en zodanig worden aangepast/gerepareerd dat herhaling wordt voorkomen. Indien de opdrachtnemer een onderaannemer inschakelt om betreffende klacht, melding of storing op te heffen zal opdrachtnemer ervoor zorgdragen dat onderaannemer voldoet aan de afgesproken respons- en fixtijden. Opdrachtnemer zal aan de beheerder DBV/GES rapporteren over de oorzaak, oplossing en vervolgacties.

Alle klachten, meldingen of storingsen betreffende de installaties genoemd in de overeenkomst lopen via het FMIS (Facility Management Informatie Systeem) Planon van de gemeente Den Haag en worden vanuit Planon doorgezet naar de opdrachtnemer. Alle klachten, meldingen of storingsen dienen ook door de opdrachtnemer afgemeld te worden in Planon. Het aan- en afmelden van klachten, meldingen of storingsen in Planon maakt onderdeel uit van de overeenkomst en zijn niet berekenbaar.

Opdrachtnemer heeft de beschikking over een eigen meldkamer (servicedesk) welke 24 uur per dag en zeven dagen in de week bereikbaar is en zijn medewerkers/storingsmonteurs verder aanstuurt. Indien om wat voor reden dan ook de meldkamer van de opdrachtnemer niet bereikbaar is dient contact opgenomen te worden met de meldkamer van de gemeente Den Haag aan het Spui en de noodprocedure zoals vastgelegd in de risico-inventarisatie te worden uitgevoerd. (Tabel 3)

	Telefoonnummer	E-mail/website
Het nummer voor storingsen	070-7525000	serviceplein@denhaag.nl
Noodprocedure	070-353 2400/2442 Externe lijn 070-3641674	

Tabel 3

Ten aanzien van storingsopvolging houdt opdrachtnemer zich aan de volgende tijden voor response- en fixtijden (Tabel 4). Responsetijd is de tijd tussen het melden van de klacht, melding of storing aan de opdrachtnemer en het tijdstip waarop de deskundig opgeleide storingsmonteur ter plaatse is begonnen met behandelen/ verhelpen van de klacht, melding of storing. Fixtijd is de tijd die gebruikt is tussen melding van de storing aan de opdrachtnemer en het tijdstip waarop de klacht, melding of storing is verholpen.

	Maximale responsetijd	Maximale fixtijd	Schriftelijke rapportage aan DBV/GES met oplossing
Calamiteit/incident	1 uur	4 uur	< 24 uur

Computerruimte (MER-SER) klacht, melding of storing	1 uur	3 uur	< 24 uur
Urgente klacht, melding of storing	4 uur	16 uur	< 48 uur
Klacht, melding of storing	8 uur	24 uur	< 48 uur
Klacht, melding of storing in wachtstand (levering materialen, terugkoppeling melder)	Response heeft plaatsgevonden	Maximaal 10 werkdagen	5 dagen na gereed inclusief terugkoppeling aan melder

Tabel 4

De mate van urgentie van een klacht, melding of storing voor kantoren en computerruimte (MER en SER) zijn wezenlijk verschillend. Voor de computerruimten is het, voor een groot aantal eindgebruikers, van groot belang dat de systemen minimale uitval hebben.

DBV/GES stelt de prioriteit (deze is bindend) volgens tabel 4 en informeert opdrachtnemer. Bij meerdere meldingen met gelijke prioriteit kan, maar is daartoe niet verplicht, DBV/GES ook de onderlinge prioriteit nog nader vaststellen of fixtijden verruimen. Het tijdstip van de melding van een klacht, melding of storing en alle hierbij behorende gegevens zoals, tijd van aankomst op locatie en start ter plaatse van oplossen van de klacht, melding of storing, tijd waarop de klacht, melding of storing is opgelost (uitgevoerde werkzaamheden en oorzaak) worden opgeslagen in een storingsmanagementsysteem van de opdrachtgever (Planon). Deze gegevens worden in een 2-wekelijkse rapportagevorm in het operationeel overleg met de beheerder van DBV/GES besproken ten einde aan te kunnen tonen dat opdrachtnemer voldoet aan de gestelde response- en fixtijden. De in de Tabel 4 genoemde response-, fit- en rapportagetijden zijn bindend. Dit is ook van toepassing op technische meldingen welke worden gegenereerd door de Gebouwbeheersystemen (GBS) van de gemeente Den Haag en worden doorgezet naar de opdrachtnemer.

3.5.1 Klacht

Het afhandelen van klachten en eventuele navolging hiervan wordt besproken tijdens operationeel en/of tactisch overleg.

3.5.2 Melding

Een **melding** wordt in eerste aanleg gezien als een storingsmelding over de werkomgeving. Indien uit onderzoek blijkt dat de melding terecht is (bijv. loszittende kraan, gedrag medewerkers opdrachtnemers, veiligheid (geblokkeerde vlucht- en toegangswegen door materialen opdrachtnemers) zal opdrachtnemer een onderzoek doen naar de mogelijkheden om deze te verhelpen en te rapporteren. Meldingen vallen binnen de werkzaamheden van het contract en fixtijden volgens Tabel 4.

3.5.3 Storing

Een **storing** wordt gedefinieerd als een spontaan optredend defect dat leidt tot onderbreken van de vereiste functie van een installatie of onderdeel hiervan met nadelige en/of schadelijke gevolgen voor personen, milieu, bedrijfsvoering en binnenklimaat. GBS-meldingen worden in eerste aanleg gezien als storingen die direct

en automatisch doorgezet worden naar de opdrachtnemer (binnen DBV/GES worden de prioriteiten vastgesteld in het gebouwbeheersysteem). Van onderstaande panden worden de storingsmeldingen doorgezet (Tabel 5)

Pand	GBS Systeem
Spui Complex	Sauter
Forum Kalvermarkt 53	Priva
CJG Leidschenveen Ypenburg,	Priva
Zilverstraat 95	Priva
Laan van Hoornwijck 146 - 152	Priva
Korte Lombardstraat 7-11	Priva
De Werf 11P	Priva
Laan van Wateringseveld CJG 392	Priva
Herman Costerstraat 53	Priva
SDK Laak Slachthuisplein 25	Priva
SDK Leyweg	Priva
SDK Haagse Hout, Loudonstraat 95	Priva
SDK Loosduinen, Kleine keizer 3	Priva
SDK Scheveningen, Scheveningseweg 303	Priva
De Tempel, Prins Hendrikstraat 39	Priva
Trekvlietplein 19-29	Priva
SDK Segbroek, Fahrenheitstraat 190	Priva

Tabel 5

Het overzetten van de meldingen vanuit het GBS (Gebouw Beheersysteem) volgens Tabel 6 naar de meldkamer van de ondernemer m.i.v. het nieuwe contract, dient door de opdrachtnemer te worden geregeld met de vertrekkende onderhoudspartij. Alle klachten, storingen of klachten uit het GBS vallen binnen de fixtijden van Tabel 4. Indien eenzelfde storing zich binnen 14 dagen weer voordoet dient de opdrachtnemer onderzoek te doen naar de achterliggende oorzaak van de storing en hiervan verslag te doen aan de beheerder DBV/GES met genomen acties ter voorkoming van herhaling.

3.5.4 Calamiteit/incident

Met calamiteiten of incidenten wordt bedoeld dat de continuïteitwaarborging van de gemeente Den Haag in het gedrang komt. In geval van een calamiteit of incident heeft de opdrachtnemer de verplichting dit onmiddellijk te melden aan de gemeente Den Haag volgens onderstaande tabel 6.

	Noodnummer gemeente Den Haag	Externe lijn
	070-353 2400/2442	070-3641674

Tabel 6

Indien noodzakelijk zal de gemeente samen met opdrachtnemer een crisisteam opzetten om de calamiteit dan wel het incident te managen. In alle gevallen van een calamiteit of incident dient een onderzoeksteam samengesteld te worden en SMART te rapporteren (binnen 24 uur rapportage met inhoudelijke terugkoppeling). Resultaat, leerpunten en actiepunten uit het rapport dienen teruggekoppeld te worden aan betrokkenen.

3.6 Meerjaren Onderhoudsplan (MJOP)

Aan de hand van de gebreken en afwijkingen in de conditiebepaling, maximaal conditie 3 vanuit de NEN 2767, wordt een Meerjaren Onderhoudsplan opgesteld door de opdrachtnemer welke jaarlijks wordt aangepast op basis van bevindingen vanuit het onderhoudsjaar. Aan het eind van ieder 3^e kwartaal van het contractjaar dient het resultaat van de conditiemeting vertaald te worden naar een vervangingsplanning voor de komende 10 jaar. De ramingen in de MJOP dienen een nauwkeurigheid te hebben van $\pm 10\%$ op de eventueel door de opdrachtgever aangevraagde offerte. Het besluit tot vervangen van onderdelen in verband met beëindiging van de technische levensduur van die onderdelen genoemd in het onderhoudsplan ligt bij de gemeente Den Haag. Voor werkzaamheden voortvloeiend uit het Meerjaren Onderhoudsplan kunnen geen rechten worden ontleend voor uitvoering van deze werkzaamheden.

Als het werk aan derden is gegund vanwege de marktconformiteit of vanwege een specialisme welke de aannemer niet zelf heeft binnen het bedrijf kan uitvoeren, kan de gemeente besluiten om tijdens de garantie periode van het werk die daarop volgt het onderhoud in die periode ook bij die derden onder te brengen. Na de garantieperiode zal het werk weer worden toegevoegd aan de onderhoudsovereenkomst. Een uitzondering kan worden gemaakt door de opdrachtgever als het specialisme of de kennis van dit element bij de ondernemer ontbreekt.

3.7 Jaarlijks Onderhoudsplan (JOP)

Voor 1 januari van ieder jaar levert opdrachtnemer aan de gemeente Den Haag ter goedkeuring een onderhoudsplanning in voor dat jaar. De onderhoudsplanning is per pand aangegeven en betreft het preventieve onderhoud en inspecties. Deze is gebaseerd op actuele inventarisatie van de installaties. Deze planning wordt digitaal in Excel aangeleverd bij de beheerder van DBV/GES.

Aan de hand van het opgestelde Meerjaren Onderhoudsplan wordt jaarlijks, in overleg met de gemeente Den Haag, bepaald welke onderdelen vervangen zullen worden. Deze met de opdrachtnemer overeengekomen aanpassingen zullen opgenomen worden in het Jaarlijks Onderhoudsplan en door de opdrachtnemer als projecten/planmatig meegenomen worden in het komende kalenderjaar. De voorstellen voor vervanging worden samen met het Jaarlijks Onderhoudsplan aan het eind van het 3^e kwartaal van elk kalenderjaar ingediend. Voor de kostenopbouw van het preventief onderhoud per pand per element dient jaarlijks het overzicht Meerjaren Onderhoudsplan geactualiseerd te worden op basis van uitgevoerde werkzaamheden in het voorgaande jaar.

3.8 Bijkomend werk/ projecten (€ 2.500 - €50.000)

Bijkomend werk (BKW) bestaat uit reparaties, mutaties, meerwerk en projectmatige werkzaamheden. Het betreft extra werkzaamheden die niet in de aanneemsom zijn afgekocht of onder het eigen risico vallen, maar wel onderdeel uitmaken van de onderhoudsovereenkomst. Deze werken vallen onder de gekoppelde Raamovereenkomst. Op bijkomend werk zijn alle afspraken uit dit onderhoudsbestek inclusief alle bijlagen ook hierop van toepassing.

Voor deze bijkomende werkzaamheden, verstrekt de opdrachtnemer binnen 10 werkdagen, tenzij vooraf met betrokken aanvrager een andere (kortere of langere) offertetermijn is afgesproken, een offerte met

open begroting inclusief zijn onderaannemer(s) aan de opdrachtgever. De opdrachtnemer is verplicht bijkomende werkzaamheden (BKW), na schriftelijke opdracht, uit te voeren.

De uurtarieven, materiaalkosten en de opslagen worden conform Leidraadsbijlage 5 Prijzenblad toegepast. De tijd voor het verwerken van de bouwstoffen (de desbetreffende montagetijden, kolom Bestaande Bouw (BB)) moeten worden bepaald volgens de tabellen van het "Handboek calculatiegegevens voor het installatiebedrijf" (deel W) samengesteld door UNETO-VNI volgens de meest actuele versie.

In de kosten op het calculatieformulier dienen ook alle bijkomende kosten, zoals bijvoorbeeld bouwkundige werkzaamheden, opgenomen te zijn. Tevens dient in de offerte opgenomen te zijn de argumentatie van de aangeboden oplossing met eventueel de achterliggende oorzaak en gevolg bij correctieve werken. Daarna geeft de gemeente Den Haag uitsluitend d.m.v. een inkooporder (vast overeengekomen bedrag) of een afwijzing.

Onder bijkomend werk wordt ook verstaan een noodzakelijke samenwerking met een andere aannemer in verband met overlapping van disciplines.

3.8.1 Mutaties

Onder mutaties vallen projectmatige aanpassingen aan de W-installaties op verzoek van de gemeente Den Haag. De beslissing of iets projectmatig is ligt ter beoordeling aan de gemeente Den Haag. Werkzaamheden voortvloeiend uit mutaties zullen in de regel aan opdrachtnemer in opdracht worden gegeven, mits de offerte marktconform is en kosten minder zijn dan € 50.000, - exclusief B.T.W. bedragen. Indien opdrachtnemer een project opgedragen krijgt garandeert hij volledige inzage in voortgang, kosten, materialen-, en ureninzet ten behoeve van het project. Het inzicht hierin wordt aan DBV/GES verschaft.

3.8.2 Duur van projecten

Offertes vermelden, zonder uitzondering, een opgave van de maximale doorlooptijd van het project en eventuele deelprojecten, gerekend vanaf de dag van opdrachtverstrekking. De opdrachtnemer is verplicht voor alle projecten vooraf een Plan van Aanpak, Veiligheids- en Gezondheidsplan met risico-inventarisatie en een planning met vermelding van doorlooptijd in te dienen. De doorlooptijd en de tijdsplanning van projecten en eventuele deelprojecten dienen geaccordeerd te worden door de aanvrager of de gemeente Den Haag, tegelijk met de opdrachtverstrekking. In geval van mutaties, vervanging, verbouw of nieuwbouw dienen garantieverklaringen, revisiebescheiden, ontwerptekeningen, bescheiden over mutaties en handleidingen bij oplevering van het werk overgedragen te worden aan de gemeente Den Haag.

De tekeningen en documenten dienen conform de op de betreffende locaties aanwezige format aangeleverd te worden dan wel conform de afspraken welke zijn vastgelegd in het bestek.

- Het beheer van tekeningen en technische gegevens ligt bij opdrachtnemer. De opdrachtnemer draagt zorg voor doorlopende kennisoverdracht naar de gemeente Den Haag tenzij anders overeengekomen.

- De eigendomsrechten van de door de opdrachtnemer, in het kader van de overeenkomst, bewerkstelligde tekeningen, gegevens, resultaten, instructies, rapporten, documentatie en de daarin omvatte informatie berust bij de gemeente Den Haag.
- Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de gemeente Den Haag hier te allen tijde toegang en beschikking over heeft en zal indien gewenst een audit uitvoeren op compleetheid van de informatie.

3.8.3 Projecten met raming > € 50.000,00

Indien de kostenraming van een project meer dan € 50.000,00 exclusief B.T.W. bedraagt, kan de gemeente Den Haag besluiten, m.b.t. marktconformiteit, in concurrentie offertes aan te vragen en de opdracht te verstrekken aan de aanbieder met de beste prijs-/ kwaliteitverhouding.

3.8.4 Coördinatieovereenkomst

De opdrachtgever kan opdrachtnemer vragen een project, uitgezet bij derden, te coördineren namens gemeente Den Haag. Voor deze werkzaamheden zal de opdrachtgever met derden en opdrachtnemer een coördinatieovereenkomst opstellen zodat opdrachtnemer namens de gemeente Den Haag het project kan coördineren en opleveren. In de coördinatieovereenkomst zullen afspraken gemaakt worden met betrekking tot het overdragen van installatiedelen. Na gereedkomen van werkzaamheden door derden zal een overdrachtsprotocol worden opgesteld waarbij de installatie aantoonbaar gereed wordt gemeld inclusief de over te dragen garantietermijn, certificaten, as built tekeningen en mutaties elementenlijst van de elementen die zijn vervangen aan de opdrachtgever. Deze zal de ontvangen informatie en certificaten overdragen aan de opdrachtnemer van de coördinatieovereenkomst. De opdrachtnemer zal de informatie verwerken en indien dit consequenties heeft voor het onderhoudscontract dit melden bij de beheerder van DBV/GES.

3.9 Regiewerkzaamheden overige panden

Opdrachtnemer zal op verzoek van de gemeente Den Haag voor de niet gecontracteerde of tijdelijke panden preventief en correctief onderhoudswerkzaamheden op basis van regie uitvoeren. Het regiewerk zal conform de in de overeenkomst vastgelegde tarieven, conform Leidraadsbijdrage 5 Prijzenblad, worden uitgevoerd.

3.10 Incomplete elementenlijst.

Indien huur- of eigendomspanden (nog) niet beschikken over een inventarisatielijst en op verzoek van de gemeente Den Haag worden toegevoegd aan het onderhoudscontract zijn de activiteiten volgens onderstaande Tabel 7 van toepassing tot de definitieve elementen lijst is samengesteld en overeengekomen.

Gootstenen, pantryinrichting en sanitair
Gasleidingen en gaskranen
Tapwaterleidingen en tappunten
Brandslanghaspels
Gebouwbeheersysteem
Koelmachines, ketels, enz.
Periodieke inspecties tapwater
Legen vetvangput en ontstoppen
Vloerputten en riolering tot aan gemeentelijke hoofdriolering
Ventilatiekanalen

Tabel 7

4 Aanvullende bepalingen

4.1 Toegang

Iedere medewerker, die werkzaamheden gaat uitvoeren bij de gemeente Den Haag, dient vooraf aangemeld te worden bij de beheerder DBV/GES. Hiertoe dient hij of zij een kopie van het identiteitsbewijs, een kopie van een geldig VCA**-certificaat, Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en een Integriteit/vertrouwelijkheidsverklaring van de gemeente Den Haag in het bezit te hebben. Een Integriteit/vertrouwelijkheidsverklaring van de gemeente Den Haag wordt in de implementatie periode aan de medewerkers van de opdrachtnemer verstrekt. Bij sommige panden is het noodzakelijk om een screening door Politie te kunnen overleggen. Dit is ook van toepassing voor de onderaannemers. De opdrachtnemer dient aan te tonen dat de medewerker van opdrachtnemer en/of zijn onderaannemer de veiligheidsinstructies heeft ontvangen en begrepen om zijn werkzaamheden veilig te kunnen uitvoeren en bekend is met de lokale omstandigheden en risico's (bestek bijlage 5a en 5b)

4.2 Faciliteiten

Op de locatie Spui 68-70 is een ruimte beschikbaar voor het uitvoeren van contractuele werkzaamheden ter beschikking. Het is echter niet de bedoeling dat er op deze werkplek monteurs en onderaannemers van andere contracten dan de gemeente Den Haag worden ontvangen. De opdrachtgever kan de toegang en het gebruik van de ruimte beëindigen wanneer de bovengenoemde afspraak niet wordt nageleefd.

4.3 Materialen

Opdrachtnemer gebruikt materialen van minimaal dezelfde kwaliteit, technologie en functionaliteit als nu is toegepast. Indien noodzakelijk, bijvoorbeeld om vervolgstoringen te voorkomen, dient opdrachtnemer een element van een betere kwaliteit of minimaal gelijkwaardig ter vervanging in te zetten. Opdrachtnemer verschaft inzicht in de gebruikte materialen. Bij wisseling van een fabricaat ten behoeve van een reparatie dient de opdrachtnemer altijd vooraf toestemming te verkrijgen van de beheerder DBV/GES.

4.4 Energieverbruik en CO₂

In het kader van terugdringen energieverbruik en CO₂-uitstoot wordt van de opdrachtnemer jaarlijks tezamen met het budgetvoorstel onderhoud en beheer een verbeter-/innovatief voorstel verwacht met

budgetonderbouwing voor vermindering energieverbruik/ CO₂-uitstoot (hfdst.3.3.1 verbetervoorstel b). Dit voorstel zal door de gemeente Den Haag worden beoordeeld en meegenomen worden in de budgetaanvraag van de gemeente Den Haag (Zie hfdst.12.4). Voor het terugdringen van energieverbruik en CO₂ zal in overleg een KPI worden vastgesteld.

4.5 Garantie

Wanneer werkzaamheden verricht moeten worden aan installaties c.q. installatieonderdelen, die niet door opdrachtnemer zijn geïnstalleerd en waarop een garantietermijn van toepassing is, dient er eerst aan de gemeente Den Haag toestemming te worden gevraagd of de installatie c.q. installatieonderdelen gerepareerd of vervangen mogen worden.

De garantie op uitgevoerde werkzaamheden vangt aan na installatie en acceptatie van de oplevering tenzij anders overeengekomen en vastgelegd in de offerte.

- Opdrachtnemer biedt na het verrichten van de werkzaamheden een volledige garantie gedurende een periode van 1 jaar op alle door opdrachtnemer en/of onderaannemer uitgevoerde werkzaamheden ;
- Opdrachtnemer biedt de volledige garantie op alle door opdrachtnemer en/of onderaannemer geleverde materialen, voor de gestelde periode die in de fabrieksgarantie is opgenomen.

4.6 Milieu

Opdrachtnemer garandeert dat bij uitvoering van de werkzaamheden gebruik wordt gemaakt van milieuvriendelijke middelen/stoffen en methoden c.q. dat het uitvoeren van de werkzaamheden geen gevaar oplevert voor de volksgezondheid en in overeenstemming is met de in dit opzicht geldende wettelijke eisen en voorschriften. In ieder geval dient opdrachtnemer, indien gebruik van milieubelastende stoffen noodzakelijk is, voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden hieromtrent schriftelijk toestemming te hebben verkregen van een hiertoe bevoegde functionaris van de gemeente Den Haag dan wel een door hen daartoe aangewezen persoon. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het milieutechnisch afvoeren van de door hem/ haar gebruikte en vervangen materialen en middelen.

4.7 Wijzigingen

De gemeente Den Haag kan in overleg met opdrachtnemer wijzigingen in de richtlijnen aanbrengen als gevolg van voortschrijdend inzicht in wet- en regelgeving. De gemeente Den Haag kan in overleg met opdrachtnemer wijzigingen aanbrengen in de installaties en installaties toevoegen aan of verwijderen uit de scope van het contract.

4.8 Implementatieperiode

De opdrachtnemer wordt in de gelegenheid gesteld om in de implementatieperiode gedurende 2 maanden, voor start van het preventieve onderhoud, de werkzaamheden voor te bereiden, in te richten en over te nemen van de vertrekkende partijen. Tijdens de implementatieperiode dienen de volgende zaken onder andere in gang gezet te worden:

- overdracht informatie van oude onderhoudspartij;
- nulmeting
- afspraken met betrekking tot instructies en overdracht activiteiten;
- rondgang (schouw) langs locaties met betrokken onderhoudsmonteurs;

- opstellen overdrachtsprotocol;
- toegangspassen;
- planningsafstemming m.b.t. onderhoud;
- overzetten GBS-meldingen naar meldkamer opdrachtnemer;
- veiligheidsplan;
- kwaliteitsplan;
- etc.

De kosten voor de implementatieperiode en overzetten GBS-meldingen is een apart deel van de inschrijving.

De vertrekkende onderhoudspartij zal gedurende de implementatie periode de correctieve werkzaamheden uitvoeren en afronden zodat de implementatie periode goed vorm kan worden gegeven. De corebusiness van de opdrachtgever mag niet verstoord worden.

4.9 Verplichte onderhoudspartijen

Voor een aantal elementen is het een verplichting m.b.t. garantie, specialisme, borging en beschikbaarheid van het element om het werk door de verplichte onderhoudspartijen te laten uitvoeren (bestek bijlage 4 Verplichte onderhoudspartijen). Om de werking van het element te borgen dient de opdrachtnemer hier alle door de verplichte onderhoudspartij voor geschreven werkzaamheden in opdracht te geven bij die onderhoudspartij. De kosten voor deze werkzaamheden maken deel uit van de totale aanneemsom aannemer.

5 Taken en verantwoordelijkheden

5.1 Opdrachtnemer

1. Is de single point of contact (contractbeheerder) voor de medewerkers van de gemeente Den Haag.
2. Benoemt voor de klachten, meldingen, storingen en calamiteiten een technische beheerder. Deze beschikt over voldoende kennis en kunde om de prioriteitstelling van klachten, meldingen, storingen en calamiteiten eigen te maken.
3. Heeft de beschikking over een meldkamer (24/7 bereikbaar) om klachten, meldingen, storingen, en calamiteiten te melden en opvolging te geven.
4. Stelt een digitaal overzicht op uit Planon betreft klachten, meldingen en storingen tweemaal per maand ongevraagd ter beschikking aan de beheerder DBV/GES tijdens het operationeel overleg.
5. Bij aanvang van het contract, aan het eind van de implementatieperiode, stelt de opdrachtnemer naast de onderhoudsplanung ook een Meerjaren Onderhoudsplan op n.a.v. een NEN 2767-inspectie. Hierna wordt dit jaarlijks geüpdatet ingeleverd aan het eind van het 3^e kwartaal.
6. Controleert in de implementatieperiode alle ter beschikking gestelde informatie. Het doel is om inzichtelijk te maken welke informatie ontbreekt doch wel noodzakelijke is. De inventarisatie en rapportage maken onderdeel uit van de uit te voeren werkzaamheden. Aan de hand van de rapportage zal de gemeente Den Haag verder actie ondernemen om de informatie te complementeren. Het staat de gemeente Den Haag vrij om opdrachtnemer dan wel derden te verzoeken een aanbieding te maken om de informatie te complementeren.

7. Zal alle informatie (tekeningen, instructies, handleidingen, onderhoudsrapporten, certificaten, elektronisch factureren etc.) onderhouden en beheren op de centrale server (SharePoint) van de gemeente Den Haag, zodat de opdrachtgever en de opdrachtnemer beide toegang hebben tot deze informatie.
8. Dient voor het preventief en correctief onderhoud, indien van toepassing, gebruik te maken van door de gemeente Den Haag vooraf geaccordeerde onderhoudspartijen voor specifieke onderhoudswerkzaamheden, zie hfdst. 4.9.
9. Draagt de verantwoordelijkheid en de zorg voor de selectie, het contracteren, de rapportage en de coördinatie van werkzaamheden van de onderaannemers.
10. Zal te allen tijde onderaannemers “bekend” personeel uit de vaste bezetting laten begeleiden tenzij onderling andere afspraken zijn gemaakt door de gemeente Den Haag.
11. Dient jaarlijks, ter goedkeuring aan de gemeente Den Haag en tegelijk met de jaarplanning onderhoud, een opgave te doen van de door hem in te zetten onderaannemers met een specificatie van de deelgebieden waarvoor zij worden ingezet. De gemeente Den Haag behoudt zich het recht voor op basis van gegronde redenen onderaannemers af te wijzen.
12. Zal de contracten die opdrachtnemer met onderaannemers heeft afgesloten, delen middels een centrale server (SharePoint) met de gemeente Den Haag. In deze contracten met onderaannemers kan de gemeente Den Haag de afspraken welke opdrachtnemer met onderaannemers heeft gemaakt over het verrichten van onderhoudswerkzaamheden en storingsopvolging volledig en inzichtelijk terugvinden.
13. Op initiatief van de opdrachtgever worden jaarlijks de KPI's geëvalueerd. In overleg met DBV/GES kunnen deze voor het volgende contractjaar worden bijgesteld. Als basis geldende in bestek bijlage 7 Scorelijst (KPI) opgenomen KPI's.
14. Om de objectkennis te bevorderen dient de opdrachtnemer in de implementatieperiode een verplichte schouw te organiseren met alle betrokken storingsmonteurs voor de locatie Stadhuis Spui en Leyweg. De kosten voor deze schouw maken deel uit van de aanneemsom implementatieperiode. Voor een afspraak dient contact opgenomen te worden met de beheerder van DBV/GES. Hij zal ervoor zorgdragen dat er voldoende kennis aanwezig is tijdens de schouw voor kennisoverdracht.
15. Heeft een coördinerende rol bij de uitvoering van elektrotechnische werkzaamheden aan de werktuigkundige installaties door een daartoe bevoegde persoon.

5.2 Onderaannemer

Alle voorschriften en reglementen die op de opdrachtnemer van toepassing zijn, gelden ook voor de onderaannemers. Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid de onderaannemers van deze voorschriften en reglementen op de hoogte te brengen. Indien zich met een onderaannemer problemen voordoen, dient opdrachtnemer de gemeente Den Haag onmiddellijk van de aard van de mogelijke gevolgen hiervan op de hoogte te stellen.

5.3 Gemeente Den Haag

1. Stelt op aanvraag kennisoverdracht beschikbaar gedurende de implementatieperiode om van meldingen, klachten en storingen de ervaring over te dragen aan opdrachtnemer. Beheerder DBV/GES coördineert en stelt hiervoor de kennis van bestaand onderhoudspartij beschikbaar.
2. Stelt alle relevante informatie beschikbaar aan de opdrachtnemer. De gemeente Den Haag blijft wel eigenaar van de relevante informatie. Eventueel gerapporteerde tekortkomingen uit de rapportage komen niet ten laste van de opdrachtnemer.
3. Kan voor de uitvoering van werkzaamheden een daartoe geselecteerde onderaannemer aanwijzen. Deze onderaannemers dienen goedgekeurd te worden door opdrachtnemer en toegevoegd te worden aan het onderaannemersbestand. De opdrachtnemer zal zijn goedkeuring niet zonder gegronde reden onthouden. Een overzicht van deze verplichte fabrikanten is weergegeven in bestek bijlage 4.
4. Kan voor uitvoering van werkzaamheden aan de werktuigkundige installaties vallend onder dit onderhoudsbestek met derden contracten afsluiten. Opdrachtnemer kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor klachten en/of schades als gevolg van werkzaamheden uitgevoerd door derden welke rechtstreeks opdracht hebben gekregen van opdrachtgever.

6 Personeel van opdrachtnemer en organisatie

6.1 Opleidingsniveau

Alle medewerkers van opdrachtnemer en zijn onderaannemers dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen en te beschikken over een VCA**-certificaat.

Medewerkers van opdrachtnemer en diens onderaannemers beschikken over de kennis en noodzakelijke bevoegdheden (certificaten en diploma's) om de hen toegewezen installaties te kunnen onderhouden en te bedienen.

- De relevante medewerkers van opdrachtnemer en diens onderaannemers dienen in het bezit te zijn van specifieke certificaten (bijv. BRL 100, SCIOS en “erkend sprinklerinstallateur”) die conform de regelgeving verplicht zijn om onderhoudswerkzaamheden of mutaties aan desbetreffende installaties uit te mogen voeren;
- Het aanwijzingsbeleid conform NEN 3140 is van toepassing en iedere medewerker mag alleen die werkzaamheden verrichten die in overeenstemming zijn met zijn aanwijzing;
- De NEN 2767-inspecties dienen uitgevoerd te worden door onderrichte personen met voldoende aantoonbare ervaring in het uitvoeren van de inspecties. Hij of zij dienen in het bezit te zijn van een certificaat van een opleiding.

6.2 Attitude

Het gedrag van medewerkers van opdrachtnemer en zijn onderaannemers ten opzichte van de medewerkers en eigendommen van de gemeente Den Haag of de in huur gebruikte eigendommen dient onberispelijk te zijn. De folder bestek bijlage 5a Zo doen wij dat bij het DBV geeft hiervoor een handvat.

Het is medewerkers van opdrachtnemer en zijn onderaannemers niet toegestaan uitlatingen van kwalitatieve aard betreffende zijn werkzaamheden, de installaties, de gebouwen of dergelijke te doen tegen medewerkers van de gemeente Den Haag, anders dan de aangewezen contactpersonen van de gemeente Den Haag.

Medewerkers van opdrachtnemers en hun onderaannemers hebben de juiste positieve houding ten opzichte van:

- het nakomen van voorschriften;
- het bij zich dragen van een geldige legitimatie;
- het dragen van een zichtbaar toegangsbewijs;
- nakomen van afspraken;
- verantwoordelijk handelen;
- dragen van correcte en herkenbare bedrijfskleding;
- ongevraagd nakomen van veiligheidsvoorschriften.

Voor de gevraagde vaste technische beheerder geldt met name voor de datacenters dat deze dient te voldoen aan de volgende eisen;

- ruime ervaring in het stellen van prioriteiten bij klachten, meldingen, storingen en calamiteiten dient aantoonbaar bewezen te worden;
- communicatieve vaardigheden;
- voldoende technische kennis;
- vaardigheden in woord en geschrift;
- klantvriendelijk;
- proactief;
- motiverend.

Personeel van de opdrachtnemer zal na een persoonlijk gesprek en na goedkeuring door de gemeente Den Haag benoemd worden.

6.3 Bezetting

1. Opdrachtnemer zal te allen tijde (ook in vakantieperiodes), bij de werkzaamheden passend, deskundig personeel inzetten om ten behoeve van de gemeente Den Haag werkzaamheden uit te voeren conform de overeenkomst.
2. Opdrachtnemer deelt de werkzaamheden zodanig in dat het type werk door een passende medewerker wordt uitgevoerd, waarbij zowel de gewenste alsook de optimale efficiency wordt behaald.
3. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat zo min mogelijk wisselingen van medewerkers plaatsvinden. Er dient naar gestreefd te worden om het onderhoud, zo veel mogelijk, met een vast team van onderhoudsmonteurs uit te voeren. Dit vaste team zal de beschikking hebben over een permanente toegangspas op naam voor die locaties waar hij zijn werkzaamheden uitvoert.
4. Bij wisselingen van de functies contractbeheerder of technisch beheerder zal opdrachtnemer een voorstel voor vervanging indienen welke ter beoordeling aan opdrachtgever worden voorgedragen. Na een interview met betrokkene zal de opdrachtgever met een beoordeling komen

richting opdrachtnemer. Bij een negatieve beoordeling zal de opdrachtnemer een andere vervanger voorstellen.

6.4 Objectkennis

Opdrachtnemer en zijn onderaannemers, werkzaam binnen de voor het contract geldende locaties, dienen zich aan de eventueel van toepassing zijnde lokale regelgeving te houden. Opdrachtnemer dient zich op de hoogte te stellen van eventuele lokale afwijkingen of tijdelijke regelgeving (zie bestek bijlage 5b “Huisregels voor het Stadhuis en Bibliotheekcomplex Den Haag”). Opdrachtnemer is verplicht zijn medewerkers hiervan in kennis te stellen. Eventuele informatie is te verkrijgen bij de beheerder van DBV/GES van de gemeente Den Haag.

6.5 Personeel van opdrachtnemer

De gemeente Den Haag is gerechtigd om, na overleg met opdrachtnemer, te verzoeken dat een werknemer van de opdrachtnemer dan wel een werknemer van onderaannemer vervangen wordt indien naar de mening van de gemeente Den Haag zijn functioneren of gedrag te wensen overlaat. Opdrachtnemer zal een dergelijke persoon onverwijld vervangen door een persoon die na overleg door de gemeente Den Haag goedgekeurd is.

1. In geval van ziekte, (buitengewoon verlof) verlof en andere omstandigheden als gevolg waarvan de werknemer niet in staat is te werken, dient opdrachtnemer voor vervanging van de werknemer zorg te dragen.
2. Alle vervangende werknemers worden onverwijld door opdrachtnemer ter beschikking gesteld, en hebben minimaal gelijkwaardige kwalificaties, ervaring en opleiding, inclusief de eventuele vereiste speciale taakstellende opleidingen die nodig zijn voor de ononderbroken en bevredigende nakoming van de overeenkomst, als de werknemer die vervangen wordt of andere taken krijgt.
3. Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid om nieuwe medewerkers de kennis van methoden en technieken, panden en installaties, procedures, richtlijnen, relevante contractbepalingen en huisregels eigen te maken, om de werkzaamheden conform overeenkomst uit te kunnen voeren en de continuïteit van het onderhoud te waarborgen. Dit geldt voor de werknemers die zowel het preventief, correctief onderhoud als projecten uitvoeren, ook als de werkzaamheden buiten kantooruren plaatsvinden.
4. Opdrachtnemer brengt de gemeente Den Haag geen kosten in rekening voor training van vervangende werknemers teneinde te voldoen aan bepalingen van dit artikel. De hierboven uiteengezette voorwaarden worden zo veel als passend, nodig en redelijk is aangepast ingeval van werknemers welk dienstverband met opdrachtnemer is beëindigd of als gevolg van invaliditeit of overlijden hun huidige taken niet kunnen voortzetten.
5. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het betalen van vergoedingen en andere kosten die voortvloeien uit het in dienst nemen van werknemers van opdrachtnemer en diens onderaannemers, inclusief bedragen die mogelijk aan dergelijke aangewezen werknemers verschuldigd zijn krachtens toepasselijk recht courante salarissen, en voor het betalen van alle werknemersvergoedingen, WAO- premies en werkloosheidsverzekeringen evenals de betaling van bronbelasting, werkloosheidspremies sociale verzekeringspremies en andere loonheffingen

- en alle andere kosten in verband met zijn werknemers en die van zijn onderaannemers die betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst.
6. De gemeente Den Haag is gerechtigd een onafhankelijke accountant te laten controleren of opdrachtnemer het bovenstaande artikel naleeft. Daarvoor verleent opdrachtnemer kosteloos zijn medewerking.
 7. Het is een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst als een van de personen van opdrachtnemer of diens onderaannemer die verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst uitvoert geen werknemer van opdrachtnemer of diens onderaannemers geacht wordt te zijn, in welk verband dan ook, inclusief voor de belasting. In een dergelijk geval neemt opdrachtnemer onverwijld passende actie zodra een dergelijk feit vastgesteld is, maar dat sluit niet uit dat de gemeente Den Haag elk rechtsmiddel in stelling kan brengen waarin deze overeenkomst of de wet voorziet.
 8. De werknemers van opdrachtnemer, of medewerkers van de onderaannemers van opdrachtnemer zijn niet gemachtigd op te treden of te doen voorkomen dat zij optreden, en mogen niet optreden of doen voorkomen dat zij optreden als vertegenwoordigers van de gemeente Den Haag, noch in de nakoming van de overeenkomst, noch anderszins.

6.6 Coördinatie, regie en diensten

1. Opdrachtnemer wijst een contractbeheerder aan die fungeert als operationeel aanspreekpunt voor de gemeente Den Haag. Deze contractbeheerder zorgt voor een goede onderlinge coördinatie tussen de betrokken medewerkers, werkzaamheden en afstemming met de gemeente Den Haag.
2. De opdrachtnemer dient zijn onderhoudswerkzaamheden zodanig in te richten dat onderhoudsbeurten steeds met eenzelfde tussenpoos plaatsvinden. De opdrachtnemer dient te voorkomen dat onderhoudswerkzaamheden worden doorgeschoven naar het volgende kalenderjaar. Indien dit door nalatigheid van opdrachtnemer of door omstandigheden toch plaatsvindt, dient dit schriftelijk te worden vastgelegd en zal dit als minderwerk worden verrekend op de aanneemsom voor dat kalenderjaar.
3. Opdrachtnemer stelt de gemeente Den Haag minimaal 5 werkdagen van tevoren in kennis over gepland onderhoud en informeert tevens over klachten, die eindgebruikers kunnen ervaren, over het functioneren van de te onderhouden installatie(s) en dient overlast voor de eindgebruiker tot het minimum te beperken (informatie aanleveren volgens Tabel 8).

Pand	
Datum	
Aanvang	
Aard werkzaamheden	
Duur werkzaamheden	
Locaties	
Monteurs	(Contactpersoon met tel.nr. vermelden)

Bijzonderheden	(overlast beschrijven)
----------------	------------------------

Tabel 8

4. Medewerkers van opdrachtnemers en onderaannemers worden niet door medewerkers van de gemeente Den Haag in het pand begeleid.
5. Opdrachtnemer draagt zorg voor het informeren en begeleiden van medewerkers en het tijdig aanmelden indien medewerker geen beschikking heeft over een toegangspas.
6. Opdrachtnemer dient de werkzaamheden tijdens de normale kantoortijden uit te voeren (08:00 uur t/m 17:00 uur). Indien hiervan moet worden afgeweken dient de gemeente Den Haag tijdig te worden geïnformeerd. Aan de uitloop van de werkzaamheden buiten kantoortijden zijn meerkosten verbonden. Uitloop in werkzaamheden veroorzaakt door de opdrachtnemer of zijn onderaannemers brengt geen meerkosten met zich mee.
7. Werkzaamheden die (geluid)overlast veroorzaken tussen 08:00 uur en 17:00 uur, ter beoordeling door de gemeente Den Haag dienen buiten kantoortijden te worden uitgevoerd. Voor geplande werkzaamheden met geluidsoverlast dient opdrachtnemer 5 werkdagen vooraf dan wel eerder melding te maken bij de gemeente Den Haag en af te stemmen welke werkzaamheden buiten kantoortijden dienen plaats te vinden.
8. Opdrachtnemer ziet erop toe dat het bedienen van de installatie(s), het plegen van preventief en correctief onderhoud, evenals noodzakelijke afstellingen en het inregelen aan de installaties met een minimum aan overlast voor gebruikers wordt verricht.
9. De opdrachtnemer mag alleen i.o.m. de beheerder van DBV/GES verstellingen aan het GBS-systeem aanpassen. Aanpassingen van de instellingen worden geregistreerd in het GBS-logboek.
10. De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij software updates van de GBS-systemen, die door zijn onderaannemers worden uitgevoerd, de instellingen blijven gehandhaafd zoals deze voor de software-updates waren ingesteld.

7 Veiligheid

Partijen verbinden zich ertoe, conform de Arbowet, een veilige en gezonde werkomgeving te bieden.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid van zijn medewerkers en de medewerkers van zijn onderaannemers en moet voldoen aan onder andere de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) en de besluiten en regelgeving die hierop betrekking hebben.

Opdrachtnemer dient een veiligheidsplan met risico-inventarisatie en beheersmaatregelen op te stellen en 4 weken voor aanvang contract aan de gemeente Den Haag te overleggen voor goedkeuring. Met nadruk wordt gesteld dat dit document voor aanvang contract door DBV/GES dient te worden geaccordeerd.

Risico's binnen de datacenters zijn van groot belang voor de continuïteit en betrouwbaarheid van het communicatie- en informatienetwerk van de gemeente Den Haag. Hiervoor zijn de toegangsprocedures en huisregels van toepassing zoals:

- Bestek bijlage 5a Zo doen wij dat bij het DBV;
- Bestek bijlage 5b Huisregels voor het Stadhuis en Bibliotheekcomplex te Den Haag;

- Bestek bijlage 5c Calamiteitenprocedure klimaatproblemen MER-SER ruimten van toepassing op het Stadhuis Spui 68-70 en Leyweg 813;
- Bestek bijlage 5d Procedure toegang computerruimtes IDC/A;
- Voor specifieke hoog risicoactiviteiten dienen conform de VCA aanvullende risico-inventarisaties en werkplannen te worden opgesteld.

7.1 Veiligheidsmiddelen

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het treffen van die maatregelen en het verschaffen van die veiligheidsmiddelen, die voldoen aan de minimale wettelijke eisen, die nodig zijn voor de veiligheid voor zijn medewerkers alsook voor zijn omgeving tijdens zijn werkzaamheden. Medewerkers van opdrachtnemer of onderaannemers zijn verplicht hun eigen veiligheid en die van anderen in acht te nemen, door veiligheidsvoorschriften op te volgen en veiligheidsmiddelen volgens voorschriften te gebruiken.

7.2 Bijzondere vergunningen

Voor bepaalde werkzaamheden binnen de panden, met betrekking tot de aanleg c.q. aanpassingen van gebouw gebonden installaties, zijn bijzondere vergunningen nodig.

1. Diverse werkzaamheden zoals:

- a. lassen;
- b. slijpen;
- c. solderen;
- d. branden;
- e. het gebruik van gassen t.b.v. lassen, branden en solderen;
- f. opslag/transport van gevaarlijke stoffen;
- g. boren in beton enzovoort.

2. Werkzaamheden aan de brandmeldcentrale dan wel invloed hebben op de brandmeldcentrale.

3. Werkzaamheden aan de sprinklerinstallatie dan wel invloed hebben op de sprinklerinstallatie.

De bijzondere vergunning is verkrijgbaar bij DBV/GES Gebouwen Services, Spui 70, kamer B04.07. De aanvraag voor de bijzondere vergunning moet minimaal 5 werkdagen voorafgaande aan de dag waarop werkzaamheden zullen worden uitgevoerd worden ingediend. Hiervoor dient het format van tabel 8 (hfdst. 6.6, punt 3) ingediend te worden.

In de aanvraag dient de onderaannemer onder andere te vermelden waar de werkzaamheden zullen plaatsvinden. Bij de aanvraag voor een bijzondere vergunning voor boorwerkzaamheden overhandigt de opdrachtnemer de door de constructeur goedgekeurde sparingstekeningen. Ook voor het boren van kleine gaten voor bijvoorbeeld bevestigingen, moet overleg met DBV/GES Gebouwen Services plaatsvinden. Tijdens de laswerkzaamheden dienen ter plekke van de werkzaamheden de benodigde handblusmiddelen aanwezig te zijn.

Medewerkers van DBV/GES Gebouwen Services bereiden de volgende werkzaamheden voor:

- het verlenen van een vergunning;
- de eventuele handelingen aan de “brandmeldcentrale” en/of “sprinklercentrale”;

- de handelingen in het Gebouw Beheers Systeem;
- communicatie naar de gebruiker ter plaatse.

7.3 Legionella

Extra aandacht wordt gevraagd voor het risico van legionellabesmetting. De gemeente Den Haag is in het bezit van risico-inventarisaties met betrekking tot legionella. Voor Fahrenheitstraat 190 staan bij de locatie componenten als aanvulling in bijlage 1 en 2 het woord “Politie” opgenomen. Hier vallen handelingen buiten de overeenkomst en worden deze door de Politie zelf uitgevoerd. Voor de overige panden van bestek bijlage 1 zijn, indien van toepassing, risico-inventarisaties aanwezig.

Voor bovengenoemde panden dient opdrachtnemer:

- uitvoering te geven aan het legionellabeheersplan d.m.v. periodieke maatregelen; wekelijks, maandelijks en jaarlijks zoals voorgeschreven in de regelgeving conform ISSO 55.1 en opgenomen in de “Risicoanalyses & Beheersplannen legionellapreventie” en te registreren in de betreffende logboeken;
- instructies te geven aan zijn medewerkers met betrekking tot de risico’s van legionellabesmetting;
- het verrichten van onderhoud of het verhelpen van storingen aan installaties die een mogelijke besmettingsbron vormen;
- instructies te geven hoe te handelen bij een mogelijke legionellabesmetting;
- persoonlijke beschermingsmiddelen te verstrekken aan zijn medewerkers;
- eventuele besmetting te melden bij de beheerder van de gemeente Den Haag.

De monsternames worden door derden in directe opdracht van de gemeente uitgevoerd.

7.4 Elektrische installaties

Opdrachtnemer heeft een coördinatieverplichting bij uitvoering van elektrotechnische werkzaamheden door daartoe bevoegde personen aan de voorzieningen van de werktuigkundige installatie. Hiermee wordt bedoeld wanneer installatiedelen moeten worden uitgeschakeld dan wel spanningsloos worden gemaakt i.v.m. werkzaamheden door de opdrachtnemer, dient dit door de elektrotechnisch bevoegd persoon te gebeuren i.o.m. de Installatie Verantwoordelijke (IV-ér) van de Gemeente Den Haag. Tevens geldt dit ook voor het inschakelen van installatiedelen na gereedkomen van de werkzaamheden. Onder de coördinerende activiteiten wordt verstaan:

- het aanvragen van elektrotechnische ondersteuning bij DBV/GES;
- het gereed melden van de werkzaamheden bij DBV/GES;
- de coördinatie is ook van toepassing bij uitval van elektrotechnische groepen bij uitval/storing installatiedelen;
- coördinatieverplichting m.b.t. eigen werkzaamheden maakt onderdeel uit van dit bestek.

7.5 Veiligheidsaudits

De gemeente Den Haag is gemachtigd te allen tijde inspecties uit te voeren door zijn eigen medewerkers dan wel derden om te controleren of opdrachtnemer en onderaannemers veilig en correct opereren. Indien hieraan niet wordt voldaan zullen betrokkenen hierop worden aangesproken. Indien niet de juiste veiligheidsmaatregelen kunnen worden genomen of persoonlijke veiligheidsmiddelen niet aanwezig zijn dienen de werkzaamheden te worden gestopt totdat kan worden voldaan aan de veiligheidsomstandigheden

voor medewerkers en omgeving. Het audit-team draagt zorg voor rapportage en communicatie naar een operationeel, tactisch en strategisch team.

Opdrachtnemer stemt toe om audits geïnitieerd door de gemeente Den Haag toe te staan en te faciliteren met betrekking tot de processen, procedures, regelgeving, gedragingen en standaarden die opdrachtnemer gebruikt met betrekking tot veiligheid zoals is opgenomen in het V&G-plan van opdrachtnemer. Mocht uit audits blijken dat het V&G-plan van opdrachtnemer aangepast moet worden dan zal opdrachtnemer hieraan zijn medewerking verlenen en zijn medewerkers en onderaannemers hierover inlichten. De kosten hiervoor komen voor rekening van opdrachtnemer.

8 Communicatie, informatie en rapportage

8.1 Communicatie

Ter bevordering van de communicatie binnen de verschillende lagen van de organisaties van de gemeente Den Haag en opdrachtnemer wordt een communicatiematrix opgezet.

Het overleg is opgebouwd uit de volgende lagen: strategisch, tactisch, operationeel en WKO-overleg.

Strategisch overleg:

Frequentie: Minimaal 2-maal per jaar Gem. Den Haag: Afdelingsmanager DBV/GES

Opdrachtnemer: Directie en Contract beheerder

Conceptagenda:

- Evaluatieovereenkomst
- Trends en ontwikkelingen
- Verbetering samenwerking gericht op werkprocessen en knelpunten
- Status wettelijke verplichtingen
- Financiële ontwikkelingen
- Langetermijnvisie
- Veiligheid

Opdrachtnemer is voorzitter en draagt zorg voor de planning, uitnodiging, agenda en verslaglegging (1^e versie binnen 10 werkdagen) van het strategisch overleg. Onderdeel van de verplichtingen is het continu actueel houden van de status van de wettelijke verplichtingen, certificeringen keuringen en inspecties in de management rapportage welke voorafgaande aan het strategisch overleg wordt verstuurd.

Tactisch WKO-overleg:

Frequentie: Minimaal 2-maal per jaar

Gem. Den Haag: Beheerder

Opdrachtnemer: Contractbeheerder en technische beheerder

Conceptagenda:

- Status wet- en regelgeving
- Markontwikkeling
- Onderhoudsplan
- Resultaten functioneren bronnen
- Resultaten uit operationeel overleg Resultaten wettelijke parameters
- Resultaten energiebalans en -voorraad
- Resultaten systeemrendement

Doelstelling WKO-overleg is de prestatie van de WKO-systemen over een langere termijn te waarborgen. Opdrachtnemer is voorzitter en draagt zorg voor de planning, uitnodiging, agenda en verslaglegging (1e versie binnen 10 werkdagen) van het tactisch WKO-overleg.

Tactisch overleg:

Frequentie: 4-maal per jaar
Gem. Den Haag: Beheerder DBV/GES
Teamleider/Contractmanager DBV/GES
Opdrachtnemer: Technische beheerder/Contractbeheerder
Conceptagenda:

- Evaluatieovereenkomst Landelijke ontwikkelingen
- Knel-/verbeterpunten Resultaten prestaties (KPI's)
- Financiële voortgang
- Prijsontwikkelingen
- Aansturing samenwerking onderaannemers
- Werkproces
- Innovatie
- Veiligheid

Opdrachtnemer is voorzitter van en draagt zorg voor de planning, uitnodiging, agenda en verslaglegging (1e versie binnen 10 werkdagen) van het tactisch overleg.

Operationeel overleg:

Frequentie: 2-maal per maand
Gem. Den Haag: Beheerder DBV/GES
Opdrachtnemer: Technische beheerder
Conceptagenda:

- Lokale ontwikkelingen
- Voortgang planning onderhoud
- Storingsafhandeling
- Ontwikkelingen prioriteitstelling bij storingen
- Verbeterpunten
- Behandeling BKW (Projecten Bijkomend werk)
- Behandeling controlerondes Spui en Leyweg
- Kostenoverzicht en facturatie
- WKO (bewaken functioneren bronnen, onderhoud, wettelijke parameters,
- Veiligheid

Opdrachtnemer is voorzitter van en draagt zorg voor de planning, uitnodiging, agenda en verslaglegging (1e versie binnen 10 werkdagen) van het operationeel overleg.

8.2 Informatie

1. De informatie zoals tekeningen en (elektronische informatie) documentatie, certificaten, handleidingen en logboeken wordt beschikbaar gesteld door de opdrachtgever. De opdrachtnemer dient alle beschikbaar gestelde informatie te controleren op compleetheid en tekortkomingen en in een rapport van “informatieoverdracht” te overhandigen aan de gemeente Den Haag.
2. Opdrachtnemer dient alle informatie digitaal op te slaan op een door de gemeente aangeleverde centrale server (SharePoint) en zal de gemeente Den Haag toegang verschaffen tot deze informatie. De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle informatie, behorende bij de WETTELIJKE onderhoudswerkzaamheden omschreven in dit bestek, daar aanwezig en bereikbaar is.
3. Opdrachtnemer zal vertrouwelijke informatie uitsluitend bekend maken aan zijn werknemers, onderaannemers en gelieerde ondernemingen indien zij betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst.
4. De wettelijk verplichte logboeken (in map of digitaal) dienen te worden ingevuld en bewaard bij desbetreffende installaties.

Bij constatering door opdrachtnemer of opdrachtgever van het niet aanwezig zijn of incompleetheid zijn van het logboek dient dit direct door de opdrachtnemer te worden gecorrigeerd.

5. Opdrachtnemer verklaart dat hij bij beëindiging van de overeenkomst alle ten behoeve van de gemeente Den Haag bewerkstelligde tekeningen, gegevens, resultaten, instructies, rapporten, documentatie en de daarin vervatte informatie volledig up-to-date bijgewerkt, met alle door de opdrachtnemer aangebrachte aanpassingen aan gebouwen en installaties, en wel onmiddellijk zal overdragen aan de gemeente Den Haag. Het betreft alle informatie met betrekking tot het uitgevoerde onderhoud conform het bestek, zowel hardware als software, in digitale vorm, op papier en andere informatiedragers. Als blijkt dat gegevens ontbreken, zullen deze gegevens zonder extra kosten van opdrachtnemer alsnog binnen 1 maand na beëindigen overeenkomst aan de gemeente Den Haag worden verstrekt. Indien opdrachtnemer hieraan niet wil meewerken, zullen de kosten die de gemeente Den Haag moet maken om de gegevens te complementeren op opdrachtnemer worden verhaald.

8.3 Rapportage

De gemeente Den Haag hecht veel waarde aan goed preventief onderhoud en aan het tijdig en volledig uitvoeren van wettelijke keuringen en het vastleggen hiervan en zal daarop toezien.

Er dient maximaal gebruik gemaakt te worden van de beschikbare digitale mogelijkheden (Planon) voor het verzorgen van:

1. Storingsmelding en het online en real time volgen van de status van de meldingen door de gemeente Den Haag;
2. Rapportages met status en trends meldingen, klachten en storingen en voortgang onderhoud;
3. Opdrachtnemer dient voor het uitvoeren van het preventief onderhoud en de te houden keuringen en wettelijk voorgeschreven werkzaamheden jaarlijks, voor 1 januari van het komend jaar, ter goedkeuring een planning in bij de gemeente Den Haag;

4. Over de voortgang en de uitvoering van het preventief onderhoud zal opdrachtnemer om de 14 dagen voorafgaande aan het operationeel overleg volledig en accuraat, schriftelijk en inzichtelijk in de planning rapporteren;
5. Logboeken dienen accuraat, volledig en na iedere onderhoudsbeurt en storing meteen bijgewerkt te worden;
6. Incidenten moeten binnen 24 uur gerapporteerd worden volgens een vast format. Tevens dient op gezette tijden, welke nader worden afgesproken met de gemeente Den Haag, mondelinge updates gegeven te worden over de voortgang;
7. In bijzondere gevallen, zoals bij een incidentenonderzoek en geconstateerde zaken tijdens het plegen van onderhoud of tijdens de loop door de panden vastgesteld, worden om de 14 dagen voorafgaande aan het operationeel overleg aan betrokkenen toegezonden en tijdens overleg besproken. Aan de hand van het operationeel overleg wordt besproken welke acties hierop dienen te volgen. Opdrachtnemer verplicht zich tot een signaalfunctie richting de gemeente Den Haag. Zij zijn de ogen en oren van de coördinatoren van de gemeente Den Haag;
8. Technische controlerondes welke dienen te worden uitgevoerd, worden in een schriftelijke rapportage gerapporteerd in het operationeel overleg;
9. Opdrachtnemer dient uiterlijk einde implementatieperiode de rapportage conditiebepaling volgens de NEN2767-inspecties in bij de gemeente Den Haag. Het format (.xlsx) zoals deze wordt gehanteerd is bijgevoegd in bestek bijlage 6 Format NEN 2767 rapportage;
10. Opdrachtnemer dient jaarlijks, uiterlijk einde 3^e kwartaal, het Meerjaren Onderhoudsplan in dan wel het aangepaste plan;
11. Opdrachtnemer dient per kwartaal (eerste week na einde kwartaal tenzij anders overeengekomen) een managementrapportage in waarin zij aangeven in hoeverre zij voldoen aan hun contractuele verplichtingen zoals o.a. financiële voortgang, voortgang planning onderhoud, response- en fixtijden, status projecten, veiligheid en voortgang prioriteitstelling meldingen, klachten en storingen (datacenters);
12. Opdrachtnemer dient tweewekelijks bij het operationeel overleg meldingen-, klachten- en storingsrapportage in bij de beheerder DBV/GES. De rapportage bevat informatie per melding, klacht en storing betreffende datum en tijd, locatie, naam melder en gegevens omtrent melding, voorstel verbetering, analyse, responsetijd, fixtijd en eventuele bijzonderheden;
13. Van de niet opgeloste meldingen, klachten of storingen wordt direct per e-mail gerapporteerd aan de beheerder DBV/GES wat de status en reden is en de te verwachten datum afmelding en voert deze ook in Planon in. Tevens wordt aangegeven dat aan de melder van de klacht, melding of storing terugkoppeling heeft gekregen (datum, tijd);
14. In geval van mutaties, vervanging, verbouw of nieuwbouw dienen garantiebepalingen, revisiebescheiden, ontwerptekeningen, informatie over mutaties en handleidingen bij oplevering van het werk, ter controle, aan de beheerder van DBV/GES te worden aangeboden. Na goedkeuring worden de gegevens opgenomen in bestaande bestanden;
15. De opdrachtnemer rapporteert over de verrichtingen van zijn onderaannemers, draagt zorg en is verantwoordelijk voor het invullen en controleren van de wettelijke voorschriften betreffende installatieonderhoud en het invullen van de logboeken;
16. Uiterlijk eind 3^e kwartaal, ieder contractjaar, dient de opdrachtnemer de mutaties per pand in.

9 Financiën

Voor de calculatie per pand zijn in de Leidraadsbijdrage 5 Prijzenblad elementenlijsten per pand kolommen gereserveerd om de kosten per element per jaar in te voeren. De lijsten zijn zover gegevens bekend ingevuld. Daar waar detailgegevens ontbreken, dient de opdrachtnemer voor de prijsvorming een inschatting te maken. (De inschatting kan na de inventarisatie in de implementatieperiode worden aangepast als dat nodig is). De kosten zijn exclusief B.T.W. maar inclusief alle toeslagen, kosten onderaannemers, coördinatiekosten onderaannemers, management fee, winst en risico, reis- en parkeerkosten.

Alleen in de aanneemsom van de Implementatie dienen alle eenmalig opstartkosten opgenomen te worden voor het opstarten van de onderhoudsactiviteiten en het opzetten en inrichten van de organisatie. De eventuele licentiekosten voor toegang tot het (melding-, klachten- en storingen) meldsysteem (invoeren storingen en volgen status storingen), gebouwdoosier of portal van de opdrachtnemer behoren ook in de aanneemsom begrepen te zijn.

9.1 Mutaties in het installatiebestand

9.1.1 Onderhoudsvolume

Het onderhoudsvolume per pand kan, onder invloed van het huisvestingsbeleid, de vervangingsplanning en gebruikerswensen, van jaar tot jaar verschillen. Afwijkingen van +/- 2% ten opzichte van de aanneemsom in het lopende contractjaar zijn niet verrekenbaar.

9.1.2 Mutaties

Jaarlijks, uiterlijk eind 3^e kwartaal, voor het nieuwe contractjaar levert opdrachtnemer elektronisch een gescheiden lijst aan met de mutaties in het bestand per pand. De essentiële wijzigingen (vervangingen, nieuwe installaties of verwijdering van installaties) die een wijziging (plus of min) in de onderhoudskosten, en mogelijk een wijziging in het onderhoudsprogramma, met zich meebrengen worden voorzien van een prijsopgave voor de onderhoudskosten onder vermelding van de onderhoudskosten die van kracht waren voor de vervanging (indien van toepassing). De wijzigingen in de lijsten zijn duidelijk herkenbaar door “V” vervallen installaties en “N” nieuwe componenten. Betreffende lijst dient in een digitaal leesbaar format (.xlsx) aangeboden te worden. Deze zal na goedkeuring door de gemeente Den Haag geaccordeerd worden.

9.1.3 Minderwerk onderhoud

In geval van niet uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden dient de opdrachtnemer een minderwerk opgave te verstrekken. Dit is bijvoorbeeld het geval voor een niet uitgevoerde verplichte jaarlijkse keuring of een niet uitgevoerde en omschreven minimale inspanningsverplichting conform bestek bijlage 3 Werkbeschrijving preventief onderhoud. Dit kan ook tijdelijk minderwerk betreffen zoals bij een kleinere of grotere renovatie van een pand. Jaarlijks dient het eventuele minderwerk op een gescheiden lijst in leesbaar digitaal format (.xlsx) per pand aangeleverd te worden, uiterlijk eind 3^e kwartaal, voorafgaand aan het volgende contractjaar zodat er verrekening kan plaatsvinden.

10 Duurzaamheid, efficiency en innovatie

Verbetervoorstellen en –vraagstukken met betrekking tot duurzaamheid, efficiency en innovatie kunnen worden besproken tijdens de periodieke overleggen. De gemeente Den Haag verwacht van opdrachtnemer een proactieve betrokkenheid op het gebied van duurzaamheid, efficiency en innovatie. De gemeente Den Haag steunt goed onderbouwde verbetervoorstellen met een financieel voordeel voor opdrachtnemer en de gemeente Den Haag. De verbetervoorstellen op het vakgebied van opdrachtnemer, die in het kader van duurzaamheid, efficiency of innovatie worden gedaan, dienen opgesteld te worden aan de hand van onderstaande uitgangspunten, criteria en randvoorwaarden. Jaarlijks dient opdrachtnemer minimaal 2 verbetervoorstellen (zie hfdst. 3.3.1) bij de gemeente Den Haag in. De verbetervoorstellen worden tussen opdrachtnemer en de gemeente Den Haag beoordeeld en geëvalueerd. Het doel m.b.t. het actief bevorderen van duurzaamheid, efficiency en innovatie is om:

- opdrachtnemer meer te betrekken bij verbetervoorstellen;
- kosten te besparen (energie en onderhoud);
- klanttevredenheid en betrouwbaarheid van installaties te verhogen.

Het onderwerp van verbetervoorstellen wordt als KPI in de jaarlijkse beoordeling geëvalueerd en meegewogen. Een kwalitatief verbetervoorstel dient minimaal te voldoen aan de volgende criteria:

- verhogen van de klanttevredenheid op het betreffende vakgebied;
- kostenneutraal, dan wel een investering waarbij de terugverdientijd maximaal 5 jaar (tenzij ander overeengekomen) bedraagt;
- levert een bijdrage aan de performance van de gemeente Den Haag;
- het is te beoordelen op een aantal van tevoren geformuleerde en afgesproken KPI's.

11 Social return

De regeling voor Social return is van toepassing op dit bestek conform hfdst.3.1.6 Contract Compliance van de aanbestedingsleidraad. Opdrachtnemer dient in de opstartfase zelf de definitieve invulling af te stemmen met de projectmanager Social return van het Werkgeversservicepunt Den Haag.

12 Prestatiebeoordeling

12.1 Prestatie-indicatoren

De prestatie-indicatoren zoals omschreven in deze overeenkomst zijn de minimale kwaliteitseisen die nodig zijn om te voldoen aan deze overeenkomst. De partijen zullen er voortdurend en beslist naar streven de hoogst mogelijke kwaliteitseisen te bereiken voor de overeengekomen tarieven. Opdrachtnemer wordt beoordeeld op de kwaliteit van de geleverde prestatie. Dit dient de volgende doelen:

- een continue match tussen overeengekomen afspraken en de geleverde prestaties;
- borging van kwaliteit van dienstverlening;
- ontwikkelen van een duurzame relatie;
- bewaking van de kosten.

De werkzaamheden van Opdrachtnemer zoals genoemd in deze overeenkomst worden geëvalueerd in de periodieke overleggen (hfdst. 8). De prestaties van Opdrachtnemer worden beoordeeld op basis van:

- het volgens planning uitgevoerde onderhoudsbeurten preventief onderhoud;
- kwaliteit (conditieniveau) van de installaties op basis van steekproeven;
- de respons en fixtijden.;
- aanwezigheid onderhoudsrapportages, benodigde certificaten en rapportages tijdig en compleet aanleveren;
- het tijdig opleveren MJOP;
- op te leveren verbetervoorstellen;
- etc.

12.2 Prestatiebeoordeling

Twee maal per jaar wordt er een toets gehouden op de uit de overeenkomst vastgestelde KPI's . Deze toets resulteert in een score. De behaalde score moet het eerste contractjaar minimaal 95% van het totaal aantal te behalen punten zijn. De daaropvolgende contractjaren minimaal 98% van het totaal te behalen punten. Indien lager wordt gescoord dan 95% in het eerste contractjaar en 98% in de daaropvolgende contractjaren ontvangt opdrachtnemer een schriftelijke waarschuwing. Opdrachtnemer wordt geacht binnen 2 weken na ontvangst van de toets uitslag verbetervoorstellen in te dienen om het gewenste niveau te bereiken en deze na goedkeuring uit te voeren. Indien bij de volgende meting voor de tweede keer weer een waarschuwing wordt verstrekt, wordt dit gekwalificeerd als tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst. Dit kan resulteren in beëindiging dan wel het niet verlengen van de overeenkomst en/ of het vorderen van schadevergoeding door de gemeente Den Haag. Alle toets resultaten worden gebruikt om aan het eind van de contractduur al dan niet over te gaan tot verlenging van het contract zoals vastgelegd in de overeenkomst.

De gemeente Den Haag behoudt zich het recht voor buiten de toets zonder vooraankondiging een externe deskundige technische audits te laten uitvoeren op ieder door de gemeente Den Haag gewenst tijdstip. De resultaten van deze audits zullen besproken worden in het operationeel en tactisch overleg. De resultaten wegen mee in de toetsing.

12.3 Berekening en details opdrachtnemerstoets

De toets wordt 2 maal per jaar uitgevoerd eind 2^e kwartaal en eind 4^e kwartaal. Hierbij wordt rekening gehouden met de inwerkperiode voor betrokken medewerkers en het opbouwen van de noodzakelijke gebouwkennis en communicatie met verschillende organisatiedelen van de gemeente Den Haag en opdrachtnemer. De behaalde score over het eerste contractjaar van 95% en in de daaropvolgende contractjaren van 98% betekent dat opdrachtnemer voldoet voor 95% dan wel 98% aan de in de overeenkomst gemaakte afspraken.

Per prestatie-indicator wordt een score gegeven, zie bestek bijlage 9.
De scores zijn:

- 0 = voldoet duidelijk niet aan de gestelde eisen
- 2 = voldoet onvoldoende aan de gestelde eisen
- 4 = voldoet niet geheel aan de gestelde eisen
- 5 = voldoet volledig aan de gestelde eisen

Per prestatie-indicator is tevens een puntenweging vastgesteld, zie bestek bijlage 7 Scorelijst (KPI). De punten weging geeft het belang aan dat de gemeente Den Haag hecht aan het betreffende toets criterium. De puntenweging wordt vermenigvuldigd met de behaalde score (0-5).

Maximale score per onderdeel:

Technische prestatie	31
Rapportage, planning	17
Respons- /fixtijden	14
Kwaliteit MJOP	14
Verbetervoorstellen	9
Financieel	15

13 Lijst bijlagen:

- Bestek bijlage 1 Pandenlijst
- Bestek bijlage 2 Panden en elementen
- Bestek bijlage 3 Werkbeschrijving preventief onderhoud
- Bestek bijlage 4 Verplichte onderhoudspartijen
- Bestek bijlage 5a Zo doen wij dat bij het DBV
- Bestek bijlage 5b Huisregels voor het Stadhuis en Bibliotheekcomplex te Den Haag
- Bestek bijlage 5c Calamiteiten procedure klimaatproblemen MER-SER ruimten
- Bestek bijlage 5d Procedure toegang computerruimte IDC/A
- Bestek bijlage 6 Format NEN 2767 rapportage
- Bestek bijlage 7 Scorelijst (KPI)
- Bestek bijlage 8 Begrippenlijst